

TYÖSSÄ JAKSAMINEN HENKISESTI KUORMITTAVISSA
ASIOIMISTULKKAUSTILANTEISSA

Doaa Al-Shmes
Opinnäytetyö, syksy 2014
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Asioimistulkkauksen koulutus
Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Al-Shmes Doaa. Työssä jaksaminen henkisesti kuormittavissa asioimistulkkaustilanteissa. Syksy 2014, 38s., 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Asioimistulkkauksen koulutus, tulkki (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli pohtia, miten haastavat tulkkaustilanteet vaikuttavat asioimistulkkiin henkisesti ja kuinka ne voivat kuormittaa tulkkia. Aiheeni keskittyi asioimistulkkien kokemuksiin haastaviin tunnetiloihin, joita he ovat käyneet läpi työssään. Tavoitteeni oli myös selvittää, mitkä ovat jokaisen asioimistulkin selviytymiskeinot, joilla hän jaksaa jatkaa eteenpäin tässä vaativassa ammatissa. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää asioimistulkin tunteita työssä ja antaa uusia näkökulmia työstä selviytymiseen. Opinnäytetyöni on suunnattu tulkkausalaan opiskeleville opiskelijoille sekä asioimistulkeille.

Aineisto muodostui asioimistulkkien haastattelutuloksista. Haastattelumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Tavoitteena oli haastatella kokeneita tulkkeja, jotta saataisiin tosiasioita esille asioimistulkin työn luonteesta.

Asioimistulkin työ vaatii tietynlaista stressinsietokykyä ja vastuullisuutta tulkilta. Haastateltavien puheista ilmeni, että työ on henkisesti kuormittavaa, koska tulkkaustilanteet voivat olla hyvin haastavia. Etenkin mielenterveysalan tulkkaukset koettiin vaikeiksi ja kipeiksi. Haastateltavat olivat kaikki samaa mieltä siitä, että tulkkaus vie loppuun asti laadusta tinkimättä, mutta se väsyttää henkisesti, sillä palautuminen normaaliin tilaan tulkkauksen jälkeen vie oman aikansa.

Haastateltavien mukaan työnohjaus on äärimmäisen tärkeää vaikeiden tulkkaustilanteiden jälkeen, muussa tapauksessa kollegoiden kanssa puhuminen voi myös keventää kuormitusta. Osa haastateltavista koki, että olisi hyvä huomioida tulkin jaksaminen tulkkausjärjestelyissä, että vaikean tulkkauksen jälkeen olisi hiukan pidempi väliaika palautumiseen.

Haastatteluissa kävi ilmi, että mitä kokeneempi tulkki on työssään, sitä vahvempi hän on kohtaamaan raskaita tulkkaustilanteita. Haastateltavat toivoivat myös saada mahdollisuutta erikoistua tietyn alan tulkkaukseen.

Asiasanat: asioimistulkkaus, työssä jaksaminen, henkinen kuormittavuus, haasteet, teemahaastattelu

ABSTRACT

Al-Shmes Doaa.

Coping at work in mentally demanding community interpreting situations.

38p., 2 appendices. Language: Finnish. Turku, Autumn 2014.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Community Interpreting. Bachelor's degree in Humanities: Interpreter.

The aim of this thesis was to consider how the challenging interpretation situations affect the community interpreter mentally and how do they strain the interpreter. The theme focused on the emotionally challenging experience that the community interpreters have gone through in their work. The goal was to find out what are the coping strategies of the community interpreters that make them able to move forward in this demanding profession. One of the aims of this thesis was to clarify the emotions of a community interpreter at work and provide new perspectives for surviving at work. This thesis is directed to the students studying in the area of interpretation and to community interpreters.

The data was collected from the interview results obtained from community interpreters. A Semi-structured interview was chosen as the study method. The aim was to interview experienced interpreters in order to obtain the facts of community interpreters' nature of work.

The job of community interpreter requires responsibility and a certain kind of ability to handle stress. The results of the interviews demonstrated that the work is mentally demanding because the interpreting situations can also be very challenging. Especially interpretations related to mental health matters were considered to be difficult and painful. All the interviewees agreed about translating until the end without compromising in quality. However, this is emotionally straining because it takes time for the interpreter to return to the normal mode. The interviewees stated that the reactions resulting from the challenging interpreting situations need to be processed later in the supervision of work. Otherwise talking with colleagues can also lighten the load. Some of the interviewees felt that it would be good to consider the time needed for the interpreter to recuperate after a challenging interpretation before starting a new assignment.

The results showed that the more experienced the interpreters are the better they can face the heavy interpreting situations. The interviewees also wanted to get the opportunity to specialize in a specific field of interpretation.

Key words: community interpreting, coping at work, mental strain, challenges, theme interview

SISÄLTÖ	
1 JOHDANTO	6
2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET	8
3 METODI JA AINEISTO	10
3.1 Suomessa tehtyjä tutkimuksia tulkkauksesta	10
3.2 Teoreettiset lähtökohdat	11
3.3 Haastattelut tulkkien kanssa	12
4 TULKKAUSPALVELU	15
5 ASIOIMISTULKKAUS	17
5.1 Tulkkauksen menetelmät	19
5.2 Tulkkauksen lajit	21
6 HAASTATTELUTULOSTEN ESITTELY JA ANALYSOINTI	22
6.1 Tulkit analysoivat omaa työtään	22
6.2 Haastatteluissa esiintyvät ongelmakentät	23
7 TULKKIEN TYÖN HENKINEN KUORMITTAVUUS	26
7.1 Tulkkia kuormittavat tekijät	27
7.2 Haastattelemieni tulkkien selviytymiskeinot	29
7.3 Työnohjaus	30
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	32
LÄHTEET	35
LIITTEET	37
LIITE 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö	37
LIITE 2: Kutsu haastatteluun	38

1 JOHDANTO

Nopeasti muuttuvassa nyky-yhteiskunnassa paineet ja stressi lisääntyvät työelämässä. Työssä jaksaminen on nykypäivän suurimpia haasteita, ja tuntuu, että monen henkilön stressinsietokyky on huomattavan matala. Nämä edellä mainitsemani piirteet ovat tunnistettavissa myös suomalaisessa yhteiskunnassamme. Työtahti ja työtehtävät muuttuvat vaativammiksi, ja työpaikasta kiinni pitäminen hinnalla millä hyvänsä on tämän päivän aihe. Nykyään tehokkuutta vaaditaan työntekijöiltä jatkuvasti. Olen huomannut tämän asettavan paineita myös tulkkausalalla työskenteleville henkilöille.

Opinnäytetyön aihe syntyi käytännön havaintojen ja kokemusten kautta. Lähes kaikissa tulkkaustilanteissa tulkki on linkki osapuolten vuorovaikutuksessa ja hän on tulkatesaan aina läsnä omine tunteineen, kokemuksineen ja tietoineen. Tulkki voi olla mukana hyvin intiimeissä vuorovaikutustilanteissa, jotka voivat liittyä niinkin henkilökohtaisiin aiheisiin kuin kuolema ja syntymä.

Pohdin opinnäytetyössäni, miten henkisesti kuormittavat tulkkaustilanteet vaikuttavat asioimistulkkiin, kuinka hän jaksaa henkisesti kuormittavassa työssä ja kuinka koetukselle hänen psyykeensä joutuu. Aion tutkia tulkin jaksamista ja hyvinvointia haastavien tulkkaustilanteiden aikana ja niiden jälkeen. Minua kiinnostaa tutkia, mitä tulkki kokee, kun hän esimerkiksi joutuu työssään kohtaamaan henkilön, joka sairastaa parantumaton tautia, tai tulkkaustilanne koskee lasta, jolla on enää kuusi kuukautta elinaikaa.

Lähtöoletuksena tässä tutkimuksessa on, että tulkki kokee työssään monenlaisia ristiriitaisuuksia, joiden kanssa hän joutuu tekemisiin. Pyrin selvittämään asioimistulkin selviytymiskeinot, joilla tulkki selviää haastavaksi kokemansa tulkkauksen jälkeen. Mikä tulkkia motivoi työssään jaksamaan aina eteenpäin seuraavaan vaiheeseen?

Pyrin tässä laadullisessa tutkimuksessa tekemään päätelmäni aineistosta nousevien seikkojen perusteella. Tarvitsen myös tietoperustaa tutkimuksessani muun muassa työssä jaksamisesta, kuormittavuudesta ja erilaisista selviytymiskeinoista, jotta voisin analysoida keräämääni aineistoa mahdollisimman laadukkaasti.

Opinnäytetyössä selvennetään asioimistulkkien kokemia tunteita ja antaa uusia näkökulmia työstä selviytymiseen. Opinnäytetyöni on suunnattu tulkkialan opiskelijoille sekä asioimistulkeille. Uskon, että tämä tutkimus tulee antamaan tulkeille tietoa siitä, miten haastattelemani henkilöt tunteitaan käsittelevät tulkkauksilanteissa ja kuinka he selviävät haastavista tulkkauksilanteista. Minulla selvisi myös tutkimuksen loppu vaiheessa, että tästä voi olla hyötyä myös asioimistulkkauuskoulutusta järjestäville.

Tutkimukseni runko muodostuu neljästä puolistrukturoidusta teemahaastattelusta, joita suhteutan aikaisempaan alan tutkimukseen, johon olen tutustunut. Tutkimus jakaantuu kahdeksaan päälukuun, jotka ovat Johdanto, Tutkimuksen tavoitteet, Metodi ja aineisto, Tulkkaukspalvelu, Asioimistulkkaukset, Haastattelutulosten esittely ja analysointi, Tulkkien työn henkinen kuormittavuus, Johtopäätökset ja pohdinta.

Luvussa Tutkimuksen tavoitteet käsittelen tämän opinnäytetyön tavoitteita ja syitä, jotka ovat saaneet minut tutkimaan tätä aihetta. Tutkimuksessa käytetty metodi ja aineisto määritellään kolmannessa luvussa. Luvussa Tulkkaukspalvelu kerron tulkkaukspalvelun tarpeesta sekä asioimistulkkauksen koulutuksen kehittymisestä Suomessa. Lisäksi esittelen aiemmin Suomessa tehtyjä tutkimuksia kyseisestä aiheesta. Luvussa Asioimistulkkaukset esittelen asioimistulkin ammattisäännöstöä omin sanoin sekä pohdin tulkin ammatitirooliin liittyviä piirteitä. Tässä luvussa olen tuonut omaa näkökulmaa asioimistulkkaukseen. Minusta tulkin on tärkeä sisäistää ajatus siitä, ettei tulkkaukseen sanasta sanaan. Esittelen samassa luvussa myös tulkkauksen menetelmät ja tulkkauksen lajit yleisesti. Luvussa Haastattelutulosten Esittely Ja Analysointi esittelen haastattelutuloksia ongelmista, joita on haastattelujen aikana tullut ilmi. Annan haastattelemani tulkkien äänen kuulla kun he analysoivat omaa työtään.

Luvussa Tulkkien työn henkinen kuormittavuus, syvennyn varsinaiseen teemaani, joka on tulkkia kuormittavat tekijät ja niistä selviytyminen. Katsoin aiheelliseksi mainita haastattelemani tulkkien mielipiteitä jo varhaisessa vaiheessa, jos mielestäni sillä oli merkitystä mainitsemani asian kannalta. Tässä luvussa käsittelen tulkin tunteita työssä, ja kuormittavuuden taustalla olevia syitä, jotka aiheutuvat työstä. Pohdin niitä selviytymiskeinoja, joilla tulkit selviävät haastavassa työssään. Olen käsitellyt ohjauksen omana aiheena, sillä katson sen olevan melko tärkeä asia tätä kokonaisuutta. Viimeisenä lukuna

Johtopäätökset ja pohdinta, jossa pohdin tämän tutkimuksessa saavutettuja tavoitteita sekä mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

Hirsijärven ja Hurmeen mukaan tutkimuksen aihe syntyy yleensä kiinnostusta herättävästä ilmiöstä tai tehdystä havainnosta, joka on vallinnut vaikka tietyssä työympäristössä (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 71). Myös tämän tutkimuksen aihe on syntynyt työkentällä tekemistäni havainnoista harjoittaessani asioimistulkin ammattia.

Tarkastelen tutkimuksessani asioimistulkin kokemia haasteita hänen omasta näkökulmastaan. Tulkki joutuu työssään kokemaan monenlaisia ristiriitaisuuksia, jotka voivat olla esimerkiksi sosiaalisia, kielellisiä tai kulttuurillisia. Toisaalta asioimistulkkausten toimintaympäristö, maahanmuuttajuus ja sen myötä tulkattavien asiakkaiden psykososiaalinen tilanne johtavat siihen, että asioimistulkausta tarvitaan monessa tilanteessa, jossa selvitettävänä on jokin ongelma tai väärinkäsitys, vaikka se olisi aiheeton parkkisakko, koulukiusaaminen tai luvaton oleskelu maassa. Syy mikä tekee tulkin ammatista stressaavan ja varsin rutiinittoman, on työnkuvan ”ääripäisyys”, sillä vaihtelevaisuus voi olla myös stressaavaa tulkille, kun yhden päivän työtehtävät voivat olla hyvin erilaisia ja eriasteisesti vaativia. (Leinonen 2004, 301.)

Olen noin seitsemän vuotta kestäneen työurani aikana tavannut monia tulkkeja. Keskustellessani asioimistulkkien kanssa olen tehnyt omia pohdintoja ja havaintoja. Usein keskusteluun ovat nousseet samat aiheet: työn kuormittavuus, työssä jaksaminen, stressi ja väsymys. Samaan aikaan ovat nousseet työn mielenkiintoisuus ja vaihtelevuus, joita pidetään positiivisina asioina.

Tarkoituksenani on selvittää, miten tulkki selviytyy haastavasta tulkkauksilanteesta työssään. Mitä hänen psyykensä joutuu kehtämään tällaisen tilanteen aikana ja mahdollisesti sen jälkeen? Minua kiinnostaa erityisesti, miten tulkki pystyy olemaan neutraali ja tavallaan tunteeton haastavan tulkkauksilanteen aikana. Mihin hänen tunteensa häviävät vai kysytäänkö ennemmin näin, että kuinka hän käsittelee tunnetilaansa työn aikana? Mitkä ovat ne keinot, jolla hän jaksaa taas eteenpäin?

Olen havainnut, että tulkit tunnistavat väsymyksen merkit itsessään ja tietävät mitkä tekijät aiheuttavat stressiä, ja mitkä ovat stressin oireet. Uskon, että tällaisen itsehavain-

noinnin kautta tullut kokemus on antanut heille paljon hyödyllistä tietoa siitä, miten selviytyä jatkossa vaativissa tulkkauksilanteissa paremmin.

Tutkimuksellani halusin suoda mahdollisuuden tulkeille pohtia näitä edellä mainittuja seikkoja avoimesti ja kertoa niistä tuntemuksista, joita he käyvät läpi työnsä aikana. Tutkijana tietysti kaipasin kuulla jokaisen tulkin omia ratkaisuja olemassa oleviin ongelmiin, joita hän työssä kohtaa. Haluan siis selvittää, millä keinoin tulkit hallitsevat tunteitaan työssä ja kuinka he jaksavat. Ammatillisen kehityksen kannalta tämä opin- näytetyö tulee antamaan tärkeää tietoa nimenomaan tulkin tunteiden hallitsemisesta ja työstä selviytymisestä.

3 METODI JA AINEISTO

Toteutin haastattelut puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Puolistrukturoitu haastattelutapa sopiikin käytettäväksi samoissa tilanteissa kuin strukturoimaton haastattelu. Varsinkin kun kyseessä on mahdollisesti tunteellisesti arat tapaukset, joissa halutaan saada sellaisia asioita esille, joita ei muuten saisi. On myös mahdollista että haastateltavat eivät ole tottuneet edes keskustelemaan esimerkiksi heidän jaksamisestaan tai hyvinvoinnistaan. Puolistrukturoitu ei sisällä tarkkaa kysymysmuotoa tai järjestystä, mikä taas puolestaan on tuttua strukturoidulle menetelmälle. (Hirsjärvi & Hurme, 1991, 35-36.)

Tutkimukseni aineiston hankin haastattelumenetelmällä, koska se sopii joustavuutensa takia hyvin laadulliseen tutkimukseen. Tällainen keskusteluun pohjautuva tietojenkeruutapa mahdollistaa niin vapaamuotoiset kuin syvällisetkin keskustelut, jotka voi puolestaan paljastaa asioita, joita tuskin voitaisiin saada selville muilla keinoin (Hirsjärvi & Hurme 1991, 8).

Jotta saisin sellaisen aineiston kerättyä, jonka pohjalta voin luotettavasti tehdä tutkittavaa ongelmaa koskevia päätelmiä, minun piti suunnitella selkeä haastattelurunko. Minulla oli tiedossa teemat, joiden pohjalta lähdin runkoa suunnittelemaan, mutta kysymyksillä ei ollut tarkkaa muotoa tai järjestystä haastattelussa.

Vaikka teemahaastattelut voivat olla luonteeltaan joustavia ja kysymysmuodot väljiä, on tutkijan hyvä pyrkiä jo alkuvaiheessa selvittämään, onko hänen tavoitteinaan saada selville tosiasioita vai arvostustyypisiä seikkoja (Hirsjärvi & Hurme, 1988, 44–45). Oma tavoitteeni oli saada tulkeilta tosiasioita esille.

3.1 Suomessa tehtyjä tutkimuksia tulkkauksesta

Suomessa on tehty aikaisempia tutkimuksia asioimistulkin rooleista. Niistä laajin on Annika Forsanderin (1996) *Asioimistulkin monet roolit*, jossa tarkastellaan asioimistulkin rooleja eri paikoissa. Marja Savolaisen (2010) lisensiaatintutkimuksessa *Asioimis-*

tulkki keskellä ristiriitaisten odotusten trilogiaa taas tarkastellaan asioimistulkin työssä kokemia haasteita tulkin omasta näkökulmasta. Savolaisen mukaan tulkkihaastatteluihin perustuvia tutkimuksia asioimistulkkauksesta ei toistaiseksi ole Suomessa julkaistu (Savolainen 2010, 6).

Olen myös paneutunut opinnäytetyöhön, joka käsitteli psykoterapiatulkkausta. Tutkimus keskittyi viittomakielentulkkien kokemuksiin tunteisiin raskaissa tulkkaustilanteissa. Tutkimuksessa todettiin, että psykoterapiatulkkaus aiheuttaa tunnereaktioita tulkeissa, koska asiakkaan käsittelemät asiat ovat usein vaikeita. Tutkimuksessa käsiteltiin niitä tunnereaktioita, joita tulkki voi käydä läpi nimenomaan psykoterapiatulkkauksissa. (Nevalainen & Uittomäki 2013, 2.)

Havaintojeni mukaan tulkin jaksaminen ja tulkin psyyke on puhuttanut paljon alalla työskenteleviä asioimistulkkeja, siksi mielestäni aihe vaatii edelleen lisätutkimuksia ja yleistä avointa keskustelua ammattikentällä.

3.2 Teoreettiset lähtökohdat

Empiirisenä tutkimuskohteena tutkimuksessani ovat tulkit, jotka toimivat asioimistulkeina. Tutkimukseni teoreettinen viitekehys käsittelee tulkin hyvinvointia ja jaksamista, eli tarkoitukseni on tuoda esille, mitä tuntemuksia tulkki käy läpi tekemässään työssä ja kuinka ne vaikuttavat häneen henkisesti. Kuormitusta voi aiheuttaa moni tekijä esimerkiksi työ tai työympäristö (Työturvallisuuskeskus i.a). Tutkimuksessani aion tarkastella tulkkien kanssa niitä ristiriitoja, jotka ilmenevät työssä.

Tulkkaustilanteet sisältävät paljon jännitteitä ja vaikeita asioita, jotka puolestaan voivat kuormittaa tulkkia. Halusin haastatella kokeneita asioimistulkkeja, koska lähtöoletukseni on, että tulkit joutuvat jatkuvasti työssään tekemään omia ratkaisuja jonkun ongelmatilanteen ratkaisemiseksi jota he kohtaavat. Kysehän on sellaisesta työstä, jossa tulkki voi kohdata mitä erikoisimpia tilanteita. Kiinnostukseni tätä aihetta kohtaan sai minut jo ennen tutkimusta miettimään tätä aihetta. Olenhan itsekkin freelance tulkki ja tiedän kokemuksesta sanoa, että tulkki voi joskus joutua tilanteisiin, joissa hänen on todella mietittävä, kuinka nyt kannattaa toimia. Tavoitteeni tutkijana on pyrkiä tekemään ratkaisuja

työssä, jotka ovat eettisesti oikein. Se lähtee siitä, että kun yksilön omat arvot ovat kohdallaan, niin hän kykenee moraalisesti ajattelemaan oikein.

Empiirisen aineiston käsittelyssä toistuu termi kuormittuminen. Terminä se on vaikeasti määriteltävissä, vaikka siitä puhutaan nykyään aika paljon. Kuormittumisella tässä tutkimuksessa tarkoitan tulkin työssä esiintyvää kuormitusta, joka voi aiheuttaa tulkille pahan olon. Toki kuormittuminen on yksilöllistä, sillä sen määrä ja laatu voi vaihdella työntekijän mukaan (Työturvallisuuskeskus i.a).

Tutkimuksessa on käytetty paljon työssä jaksamisen käsitettä, sillä se korostuu haastatteluissa sekä haastateltavilla, että haastattelijalla. Yleisesti työssä jaksamiseen liittyy myös muitakin käsitteitä kuten esimerkiksi stressi, työuupumus ja työhyvinvointi. Haastatteluissa on pyritty käyttämään mahdollisimman selkeitä ilmaisuja, jotta keskustelu haastateltavien kanssa olisi helpompaa. Tavoitteena on ollut saada mahdollisimman tosiasiallista tietoa tulkkien työssä jaksamisesta ja heidän selviytymiskeinoistaan.

Käytin opinnäytetyössäni suomalaista kirjallisuutta enemmän kuin vieraskielistä. Löysin suomenkielistä kirjallisuutta, jossa käsiteltiin masennusta ja työssä jaksamista. Lähdekirjana käytin psykiatrian erikoislääkäri Ilkka Vartiovaaran (2000) teosta, joka kertoo Jaksamisen rajoista. Löysin myös aiheeseeni sopivan, psykologi Vesa Nevalaisen kirjoittaman teoksen Ihminen ja työ (2007), joka käsittelee erilaisia keinoja purkaa työpaineita. Aiheeni kannalta tärkeänä teoksena pidän Riitta Oittisen ja Pirjo Mäkisen teosta Alussa oli käänös (2004)). Kirjoittajat ovat alan tutkijoita ja ovat tutkineet kääntämistä ja tulkkausta.

3.3 Haastattelut tulkkien kanssa

Haastattelut suoritin sekä arabian että suomen kielellä. Suomen kielellä haastattelu tapahtui silloin, kun minulla ja haastattelemallani tulkilla ei ollut yhteistä äidinkieltä. Ja luonnollisesti haastattelin arabian kielellä niitä tulkkeja jotka puhuivat arabiaa, mutta haastattelussa tuli väistämättä aina välillä joihinkin kohtiin suomen kielestä termejä, sanontoja, lipsahduksia, jotka täydensivät keskusteluumme. Pidin huolen siitä, että litterointivaihe kattoi kaiken puheen, joka puhuttiin haastattelussa kaikkine vivahteineen.

Tässä tutkimuksessa oli tarkoitus pohtia ammattiimme kuuluvaa keskeistä ongelmaa, jossa haastattelemani kokeneet tulkit ovat oman alansa asiantuntijoita. Haastattelin mahdollisimman kokeneita tulkkeja, koska uskon, että jokaisella heillä on omat tapansa ratkaista haastavaksi näkemänsä tulkkauksilanteet ja löytää selviytymiskeino päästä yli henkisesti kuormittavasta tulkkauksen jälkeisestä tilasta. Lähtöoletukseni on se, että jokaisella kokeneella tulkilla on omat tapansa sopeutua omaan ammattirooliinsa, kenties omaksua rooli täysin omakseen ja ehkä myös löytää reitin pahan olon purkamiseen. Halusin haastatella sellaisia tulkkeja, joille oli jo kertynyt työkokemusta. Valitettavasti monen tulkin sovittu aika peruuntui työkiireiden takia. Muutama tulkki kieltäytyi saman tien, sillä he olivat sitä mieltä, että tutkimuksia tehdään niin paljon koko ajan, ettei osallistuminen niihin oikein innosta.

Keskustelin jokaisen tulkin kanssa kahdestaan, täysin luottamuksellisesti sopivaksi katsomassamme paikassa. Tavoitteena oli saada aikaiseksi mahdollisimman luonteva ilmapiiiri, jossa voimme kumpikin avautua näkemästämme asiasta, ja pohtia yhdessä ongelma-kohtaa yhteisessä ammatissa. Siksi haastattelun onnistuminen oli äärimmäisen tärkeä osa tätä koko prosessia. Sehän on koko tämän työn ydin, jota tulen analysoimaan ja jonka tulosta tulen heijastamaan vasten omaa teoreettista näkemystäni.

Ennen varsinaisia haastatteluja oli tehtävä joitakin käytännön ratkaisuja. Oli päätettävä haastattelemieni tulkkien kanssa haastattelun päivästä, ajasta, kellonajasta ja haastattelun kestosta. (Hirsjärvi & Hurme, 1991, 59).

Haastattelin keväällä 2014 neljää kokenutta tulkkiä Pirkanmaalla. Kaikki haastattelemani tulkit ovat olleet pitkään ammatissaan ja harjoittavat sitä kokopäiväisesti. Alun perin tarkoitus oli haastatella ainakin 6 asioimistulkkiä, mutta se ei onnistunut heidän työkiireidensä takia. Jouduin perumaan osan sovituista haastatteluajoista, enkä onnistunut sopimaan uusia aikoja.

Tulkkien joukossa oli sekä miehiä että naisia. Tutkimuksessani en paljasta sukupuolta, ja nimitän haastateltavat nimimerkeillä Tulkki 1, Tulkki 2, Tulkki 3 ja Tulkki 4. Ilmoitin heille ennen haastatteluja, ettei työssä tulla mainitsemaan kenenkään nimeä, alkupe-

rää tai työkieltä. Lupasin lähettää heille tutkimukseni luettavaksi, ennen kuin se on julkaistu.

Kirjoittaessani tutkimukseen joitakin otteita haastattelemlistani tulkeilta, erotin heidän keskustelunsa valitsemillani nimimerkeillä. Kysymykset, joita olen esittänyt tulkeille erotin K-kirjaimella.

Haastattelemani tulkkien työura vaihteli, mutta kaikki neljä tulkkia olivat olleet alalla jo vuosia. Tulkki 1 on ollut alalla noin 25 vuotta. Tulkki 2 on ollut alalla noin 17 vuotta ja Tulkki 3 on ollut hiukan yli 10 vuotta ja Tulkki 4 on toiminut noin viiden vuoden ajan tulkkina. Kaikki tulkit toimivat tällä hetkellä Pirkanmaalla, mutta osa on toiminut muuallakin elämänsä aikana.

Haastattelut kestivät 1,5h–3h, jonka aikana tein myös joitakin muistiinpanoja käsin, joita siirsin ja litteroin mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. Tallensin kolme tekemääni haastattelua iPadille ja ääninauhalle, jokainen haastattelu omalla nimellä ja omalla päivämäärällä. Yksi haastateltava ei suostunut siihen, että nauhoitan haastattelun, joten kirjoitin ylös esittämäni kysymykset ja haastateltavan vastaukset juuri siten, kun hän oli ne sanonut. Olen kirjoittanut koko puhutun haastattelurungon alusta loppuun juuri siinä muodossa niin kuin se on tullut tulkin suusta. Joillakin tulkeilla oli vieraskielisiä sanontoja muun puheen joukossa, joita olen kirjoittanut. Mielestäni kaikkein mielenkiintoisinta tässä työssä on ollut haastattelujaksot kokeneiden tulkkien kanssa. Pidän itseäni onnekkaana, kun sain haastatella näitä tulkkeja ja samalla sain jakaa heidän kanssaan kokemaamme tunnetta tässä vaativassa ammatissa.

Tarvitsin tutkimusluvan haastattelujen suorittamiseen, sillä osa kyseisistä tulkeista työskentelee Pirkanmaan tulkkikeskuksen alaisuudessa. Luvan saaminen onnistui helposti ja sain virallisesti tutkimusluvan 13.5.2014 tulkkikeskuksen johtajan esimieheltä Tuula Haapiolta.

4 TULKKAUSPALVELU

Asioimistulkkaukselle nähtiin olevan tarvetta Suomessa 1990-vuoden alussa, sillä silloin Suomeen saapui ensimmäinen joukko pakolaisia Somaliasta ja Balkanin alueelta. Tuota vaihetta ennen asioimistulkkausta tarvittiin 1970-luvulla, jolloin Chilen pakolaiset tulivat ja myös vuonna 1980 alkoi saapua venepakolaisia Vietnamista. Näin alkoi tarve myös kasvaa enemmän, vaikka maassa ei ollut mahdollista saada kielikoulutusta kyseisissä kielissä, tulkkikoulutuksista puhumattakaan. (Oittinen & Mäkinen 2004, 295.)

Suomessa maahanmuuttajien vastaanoton onnistumiseen liittyy olennaisesti tulkkauksen ja käännöspalveluiden toimivuus, koska maassamme opetetaan ja puhutaan hyvin vähän niitä kieliä, joita suurin osa pakolaisista puhuu äidinkielenään. 1990-luvulla kuntien vastaanottopalveluiden rinnalle kehitettiin alueellisten tulkkikeskusten järjestelmä. Nykyään tarjotaan kunnallisissa tulkkikeskuksissa kielipalveluja yhteensä noin sadalla eri kielellä. (Laalo-Ristilä 2013, 161-162.)

Suomessa asioimistulkki voi harjoittaa ammattiaan monella eri tavalla kuten yksityisenä ammatinharjoittajana, freelancerina tai kuukausipalkkaisena työntekijänä. Hän voi työskennellä ympäri maata toimivissa tulkkipalveluja tarjoavissa yrityksissä tai tulkkikeskuksissa, jotka voivat olla joko julkisella tai yksityisellä sektorilla toimivia. Nykyään suurin osa tulkeista toimii freelancerina. (Laalo-Ristilä 2013, 169.)

Asioimistulkin ammattitutkinto tuli lailliseksi voimaan vuonna 1994, ja sen tarkoitus oli antaa mahdollisuuden pätevästi ammattiin niiden henkilöiden osalta, jotka olivat jo harjoittaneet ammattia työelämässä aikaisemmin (Oittinen & Mäkinen 2004, 296). Sillä ennen tätä tutkintoa, tulkkina toimimiseen riitti riittävä suomen kieli ja suomalainen kulttuurituntemus. (Oittinen & Mäkinen 2004, 295.)

Suoritin itse asioimistulkin ammattitutkinnon vuonna 2009 Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa, ja myönnän, etten osaisi toimia nyt ammattimaisesti tässä ammatissa, ellen olisi käynyt sitä koulutusta läpi. Asioimistulkin tutkinnosta on hyötyä siinä, että sen tavoitteena on yhtenäistää tulkkien ammattitasoa ja valvoa ammattialan laatua.

Ammattikorkeakoulutasoisen asioimistulkkauksen koulutuksen käynnistettyä Suomessa vuonna 2011 voidaan sanoa, että tulkkauskoulutus on selkeytymässä. Suomessa koulutetaan asioimistulkkeja nyt myös korkeakoulussa. Tutkinto on humanistisen alan ammattikorkeatutkinto, joka on laajuudeltaan 210 opintopistettä, ja opiskelu kestää 3,5 vuotta. (Diak, i.a.)

Tärkeää on tietää, että tulkin ammatissa moni asia ei synny itsestään kuten työn eettinen tuntemus, tulkkauksen tekninen hallinta ja ammattirooli, siksi niihin tarvitaan jatkuvaa täydennyskoulutusta. (Oittinen & Mäkinen 2004, 299.)

Tulkki ei mielestäni ole koskaan täysin valmis työssään, vaan hänen on panostettava jatkuvaan kehittymiseen ja oppimiseen. Se on tämän ammatin upeimpia asioita, koska on oltava valmiina koko ajan ja pysyttävä mukana yhteiskunnan kehityksessä. Tulkin työ vaatii ihmiseltä paljon, mutta se myös antaa paljon, jos on valmis sitoutumaan työhönsä.

Kysyessäni haastattelussa Tulkki 1:ltä, miten asioimistulkin koulutus oli hänen aikanaan järjestetty, hän kertoi, että kun ensimmäisiä pakolaisryhmiä alkoi saapua Suomeen, koko tulkkausjärjestelmä oli kuin viidakko. Silloin saatettiin ottaa tulkiksi kenet tahansa. Hän jatkoi, että kyseinen valittu henkilö ei välttämättä osannut kieltä niin hyvin, mutta hänet palkattiin silti. Tulkki 1 puheesta sai sellaisen kuvan, että 1990-luvun alkupuolella tulkkauspalvelu oli monessa kunnassa lasten kengissä. Silti tiedettiin, että tulkkaukselle on tarvetta ja sitä on kehitettävä. Tulkki 1 kuvaa tätä tilannetta seuraavasti:

Tulkki 1: vielä näin, että joskus saatettiin pyytää tulkkia naapurimaasta Ruotsista, että se oli yhtä metsästystä kunnes tuli ehdotus perustaa tulkki-luetteloa, jossa olisi kaikki tuntemamme tulkit, ja että heille järjestettäisiin koulutusta jne. Näin viranomaiset heräsivät siihen, että nyt on alettava järjestää pienimuotoisia kursseja, kunnes alkaisi olla potentiaalinen määrä tulkkeja maassa.

5 ASIOIMISTULKKAUS

Tutkijana ja asioimistulkkina olen sisäistänyt tulkin työn vaativuuden lisäksi yhden asian, joka on ehdoton vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuudella on suuri merkitys tässä työssä kuten lääkärin tai psykologin työssä (LIITE 1). Kyse voi olla mistä tulkkausaiheesta tahansa ja minkälaisesta asiakkaasta tahansa, vaitiolovelvollisuus sitoo minua aina. Tulkin on osattava myös toimia heti oikein huomattaessaan olevansa esteellinen tulkkamaan. Jääviys ja esteellisyys tulevat kysymykseen silloin, kun tulkilla ja tulkattavalla on erityisen läheinen suhde (LIITE 1). Silloin tulkki kieltäytyy tulkkauksesta, koska se voi vaarantaa tulkkauksen tai jopa vääristää asioita, ja se voi puolestaan johtaa vakaviin väärinkäsityksiin.

Mielestäni tulkilla on oltava hyvä ongelmanratkaisukyky, koska tulkkauksilanne voi riistäytyä käsistä ja nopea päättelykyky on silloin paikallaan. Tulkin on ehdottoman tärkeää tuntea tulkkausalan ammattisäännöt ja osattava soveltaa niitä työtilanteissa. Hyvä tulkki on sellainen, joka tiedostaa sisäisesti oman ammattiroolinsa ja tietää siihen liittyvän vastuun ja toimii sen mukaisesti.

Asioimistulkin ominaisuuksiin kuuluu hyvä paineensietokyky, rauhallisuus, kieli- ja kulttuurituntemus. Koska tulkin työpäivä on hyvin vaihteleva, hän voi kohdata erilaisia ihmisiä ja hyvin monenlaisia tilanteita, siksi on hyvä, että hän osaa säilyttää malttinsa ja pitäytyy tulkin roolissa. Mitä enemmän elämää nähnyt ja kokenut tulkki on sen parempi työn kannalta. (Laalo-Ristilä 2013, 172.)

Tulkin työ on vastuullista, siksi myös tulkin työtä tekevän henkilön on oltava vastuullinen. Tarkemmin ajateltuna, mielestäni tulkin täytyy tietää, mitä hän on tekemässä tulkkauksilanteessa ja mitkä ovat hänen tekojensa seuraukset. Mikä on eettisesti oikein ja mikä on väärin? Tulkin on oltava henkisesti kypsä moneen asiaan, jotta voi tehdä työnsä ammattimaisesti laadusta tinkimättä.

Monesti maahanmuuttajapotilailla on vaikeita kokemuksia käyty taustalla ennen Suomeen tuloa. Sama tilanne voi päteä tulkkiin, joka on maahanmuuttajataustainen. Tällai-

nen tilanne voi herättää tunnekuohun vastaanottotilanteessa. Siksi on äärimmäisen tärkeää kiinnittää huomiota tulkkien työnohjauksen järjestämiseen ja myös otettava huomioon tulkkia mahdollisesta vastaanottotilanteen jälkeen. (Schubert & Kruus 2010, 304.)

Tulkin ammatissa toimivan henkilön on tiedostettava omat arvonsa ja niiden vaikutukset asiakaslähtöiseen työhön, sillä tähän työhön kuuluu vahvasti asiakaspalvelua, jossa tietyt eettiset säännöt sitovat niin tulkkia kuin viranomaistakin. Mielipiteet tulkin ammattivaatimusten merkityksestä jakaantuvat, koska ammattirooli yhteisistä ammatissäännöistä huolimatta on henkilökohtainen asia. Asioimistulkki ammattikunnassa on sellaisia tulkkeja, jotka panostavat tulkkauksen laatuun, jotta asiakkaat ja viranomaiset olisivat mahdollisimman samalla aaltopituudella. Toisaalta ammattikunnassa työskentelee sellaisia tulkkeja myös, jotka ovat sitä mieltä, että tulkki tulkkaa vaan ja asioiden ymmärtäminen on asiakkaiden vastuulla. Silloin tulkit tulkkavat kielellisen sanoman, eivät kulttuuria. (Oittinen & Mäkinen 2004, 299.)

Seuraavassa keskustelussa Tulkki 2 kuvaa asiaa seuraavasti vedoten ammatissäännöstöön:

Tulkki 2: Olen toivonut, että saataisiin enemmän vapautta kertoa ja selvittää asioita, koska meidän kuuluu vain tulkata kaiken minkä sanotaan, emme saa muuttaa ollenkaan sitä selitystapaa, kuten esim. toimeentulotuki asia, virkailija saattaa selittää asian hyvin monimutkaiseksi, niin asiakkaan on todella vaikea ymmärtää sitä.

K: Kun sinä tiedät mitä toimeentulotuki tarkoittaa, niin etkö voi sitä selittää asiakkaalle?

Tulkki 2: En! minun täytyy tulkata saman puheen minkä virkailija sanoo, vaikka se olisi monimutkaisesti sanottu. Kuten hän sen sanoo vain! toivon aina voivani selittää asian niin kuin olen sen ymmärtänyt helpommin. Yksinkertaisemmin ja selvemmin.

K: Vaikuttaako se asiakkaaseen?

Tulkki 2: Kyllä totta kai! koska silloin kun tulkkiaan virkailijan monimutkikkaan selityksen, asiakkaalle syntyy kysymyksiä, joita tulkkiaan eteenpäin. Silloin virkailija ei ymmärrä mitä asiakas hakee. Minä en voi selittää sitä omalla tavalla. Minun täytyy pidättäytyä siinä samassa sanomassa minkä virkailija sanoo. Vastuunsiirtämiseksi viranomaiselle ja riskien pie-

mentämiseksi, meidän on toimittava tällä tavalla, tulkkat sen niin kuin viranomaisen sen sanoo, ei saa selventää ei yksinkertaistaa.

K: entä jos sinä tulkkina huomaat, että asiakas ei nyt ymmärrä mistä on kyse, kaikesta selityksestä huolimatta, niin mitä sinä silloin teet?

Tulkki 2: Ei ole minun ongelmani lainkaan.

K: etkö edes huomauta viranomaiselle siitä, että asiakas on pihalla?

Tulkki 2: En, koska olen puolueeton! joskus, joskus vain, kun tuntuu että pian räjähdän jonkun tilanteen takia tekee mieli selventää jotakin tiettyä tapausta, jotta toinen osapuoli ymmärtäisi helpommin ja paremmin, eikä niin että tunnin verran puhutaan jostain ja lopputulos on nolla. Lyhyesti tiivistän asian näin, ei ole laillisesti oikeutta puuttua eikä muuttaa mitään. Asiakkaan on ymmärrettävä, että tulkki tulkkaa vain, vaikka monesti tulkkia syytetään jostain asiasta, koska tämä ei ymmärtänyt, mutta minulla ei ole oikeutta puuttua, eikä vastata mihinkään kysymykseen.

Seleskovitchin mukaan tulkkaukset, jotka on sanasta sanaan tulkattu, on mahdotonta ymmärtää, koska se antaisi puhutulle tekstille ainoastaan pinnallisen merkityksen ja lopputulos voisi olla suorastaan mahdoton teksti. Hänen mukaansa tulkkaukset eivät siis ole sanojen suullista kääntämistä, vaan viestin paljastamista ja sen tuomista tulkattavan korviin. (Seleskovitch 1978, 8–9.)

5.1 Tulkkauksen menetelmät

Tulkkauksen menetelmät vaihtelevat, tulkkaukset voi olla simultaanista tai konsekutiivista. Simultaanitulkkaukset on tunnettu vaativuudeltaan, sillä siinä tulkkaukset tapahtuu muutaman sekunnin viiveellä toiselta kieleltä toiselle. Joskus tulkkaukset voi myös toteutua teknisten laitteiden avulla. Esimerkiksi konferenssitulkkauksessa tulkit voivat istua kopeissa, joissa on äänieristys. He kuulevat puheen kuulokkeiden kautta ja tulkkavat sen mikrofooniin sitä tarvitsevalle kohderyhmälle. Simultaanisessa kuiskaustulkkauksessa tulkki istuu asiakkaansa tai asiakkaidensa lähellä kuiskaten kuulemansa puheen. (Savolainen 2010, 7.)

Konsekutiivitulkkauksessa ajatus on tulkata toiselle kielelle heti jokaista puhejaksoa, jonka puhuja sanoo. Silti puhejakson pituus voi vaihdella aina tilanteen mukaan ja jopa tulkin mukaan. (Saresvuo & Ojanen 1988, 21.)

5.2 Tulkkauksen lajit

Voimme jakaa tulkkauksen eri lajeihin, joista yleisimmät ovat asioimistulkkaus, konferenssitulkkaus ja oikeustulkkaus. Jokainen laji näistä lajeista eroaa toisesta jollain tavalla. Asioimistulkausta on määritelty seuraavasti: se on viranomaisen ja maahanmuuttajan välistä keskustelun tulkkausta, joka ensisijaisesti tapahtuu konsekutiivimenetelmällä, mutta voi myös olla simultaanista. (Oittinen & Mäkinen 2004, 288–289.)

Lajina konferenssitulkkaus on vaativaa, sillä se vaatii yleissivistyksen lisäksi esiintymistaitoa ja tilannehallintaa. Konferenssitulkkauksessa tulkataan ensisijaisesti simultaanisti, mutta se voi myös olla konsekutiivista. Konferenssitulkki voi tulkata erilaisia tilaisuuksia, joihin voi kuulua kongressiesitelmää, paneelikeskustelua, lehdistötilaisuuksia. Konferenssitulkkaus vaatii yhteistyötä muiden tahojen kanssa, se on ryhmätyötä (Oittinen & Mäkinen 2004, 289–290.)

Oikeustulkkauksen laji on merkittävä, sillä se puolestaan mahdollistaa sen, että asiakas voi omalla äidinkielellään osallistua häntä koskeviin oikeudellisiin asioihin ja niiden käsittelyyn. Esimerkkinä mainittakoon poliisi-, oikeus-, tull- tai maahanmuuttoviranomaistulkkaus. Oikeustulkkaus voi tapahtua peräkkäisenä tulkkauksena tai samanaikaisesti kuiskaustulkkauksena (Savolainen 2010, 9).

Kuiskaustulkkaus on samanaikaista tulkkausta kuiskaten. Silloin tulkki istuu asiakkaan vieressä ja tulkaa samanaikaisesti tämän korvaan. Kuiskaustulkausta käytetään esimerkiksi kun puhujamäärä on vähäinen. Sitä voidaan käyttää sellaisissa ryhmissä, joiden jäsenillä ei ole yhteistä kieltä (Euroopan komissio, whispering i.a.)

6 HAASTATTELUTULOSTEN ESITTELY JA ANALYSOINTI

6.1 Tulkit analysoivat omaa työtään

Jokaisen haastatellun tie tulkin ammattiin on ollut omanlaisensa, ja jokaisella on oma elämäkokemuksensa takana. Haastattelutilanne jokaisen tulkin kanssa oli ainutlaatuinen siinä mielessä, että olen saanut vapaasti esittää haluamani kysymykset heiltä tietäen, että pakotan heidät jollain lailla analysoimaan näillä kysymyksillä omaa työtään tai omaa ammattirooliaan.

Neljästä tulkista kolme oli suorittanut asioimistulkkitutkinnon Suomessa. Hain alusta asti kokeneita tulkkeja, koska uskoin siihen ajatukseen, että kokeneella tulkilla on ehtinyt tulla selväksi työuran aikana, kuinka selviytyä hankalista tulkkauksista. Keskustelukumppanini joukossa oli sekä kuukausipalkkaisia että freelance tulkkeja. Haastatteluissa otettiin myös ohimennen kantaa siihen, että miksi joku tulkki pitää vaikka freelance-työmuotoa parempana kuin jotain muuta työmuotoa.

Oli ilahduttava kuulla, että yli puolet haastattelemistani tulkeista nautti työnteosta täysin ja tunsii aidosti, että heidän työpanostaan arvostetaan. Tämä juontaa itsensä myös siihen, että tulkkikeskuksen toimijat ovat osanneet hyvin ottaa omat tulkkinsa huomioon. Tulkit kuvaavat tunteitaan seuraavasti:

Tulkki 1: Olen erittäin tyytyväinen nykyiseen keskukseen ja nykyiseen johtajaan. Tampereen tulkkikeskuksen johtaja lähettää tiedotteet kaikille tasapuolisesti.

Tulkki 2: En tiedä voiko Suomessa erikoistuminen tiettyyn alaan tulla kyseeseen? Minä valitsisin terveydenhuoltoalan, koska pidän siitä. Mielenterveysalat ovat raskaita.. mielestäni erikoistuminen tiettyyn alaan on hyvä asia. Vaikka opiskelimme kaikkia aloja, koska siihen aikaan kun opiskelin, tutustuimme kaikkiin aloihin nopeasti. Meitä oli noin 20 henkilöä.

Tulkki 4: Tekisin tätä koko ajan, ja tekisin mielenterveystulkkauksia, koska se kiinnostaa minua.

Osa tulkeista jakoi kanssani heidän näkemyksensä mukaan hyväksi havaittuja työtapoja tai pikemminkin ratkaisuja, jotka ovat osoittautuneet toimiviksi ja hyviksi tulkkauksissa.

Tulkki 1: Olen havainnut erään tavan onnistuneeksi, kun esimerkiksi käräjäoikeudessa tuomari kysyy henkilöltä jotakin, niin vastauksen kuuluu olla kyllä tai ei ja henkilö vastaa: Jos Jumala suo. Ja tätä tapahtui aina, se ei ole kyllä eikä ei. Alussa minä käänsin aina sen sellaisenaan, kunnes tuomari alkoi olla minulle vihainen, jotenka hän sanoi, ymmärsitkö sinä mitä minä sanoin? Sanoin kyllä hyvä tuomari kysymyksesi on tämä, ja vastaus oli tämä...Sitten hän alkoi muokkaamaan kysymyksen eri muotoon, ja asiakas vastasi eri tavalla. Siksi kehitin oman tavan asian helpottamiseksi esimerkiksi: tuomari kysyy, pahoinpitelitkö tuota henkilöä? – vastaus: no kun äitini oli kipeä ja kun ja kun (paljon asiaankuulumatonta tekstiä) joten minä tulkkinä sanon, herra puheenjohtaja, kysymyksenne oli näin, ja nyt asiakkaan vastaus on tämä. Tämä tapa erottaa sinua muista tulkeista seuraavasti: silloin sinä kiellät tällä sen mahdollisuuden, joka antaa meidän epäillä sinua, että et olisi tulkannut oikein asiakkaalle. Asiakkaat eivät aina vastaa suoraan kysymykseen, itämaiset kiertelee ja kaartelee.

Osa haastateltavista toi esille sen, että asioimistulkin ammattisäännöstössä on parantamisen varaa, sillä se jättää monet asiat avoimeksi, joita tulkki kohtaa työnsä aikana. Tulkki tulkkaa kulttuureja on laaja käsite, ja sitä olisi hyvä avata säännöstössä selvemmin.

Tulkki 1: Vaitiolovelvollisuus on ainut saldo, joka minulle jää. Maineeni on kaikki kaikessa ja sen jos menettää niin menettää kaiken. Se on erittäin erittäin tärkeä asia, ja ammattisäännöstö laitettiin juuri näitä tapauksia varten.

Hyvän luottamussuhteen perusta on ammattimainen käytös työssä. Kun osoittaa ammatillisuutta työssä, se lisää työarvostusta ja kunnioitusta myös tulkin ammattikunnalle.

6.2 Haastatteluissa esiintyvät ongelmakentät

Tässä osassa esitellään vuoropuheluissa nousseita ongelmakenttiä, joita tulkit ovat kokeneet työssään. Neljässä haastattelussa materiaalia kertyi kiitettävästi, joka osoittaa mielestäni sen, kuinka vaikeaa henkisesti asioimistulkin työ on. Kaikissa dialogeissa ei ole aivan samoja asioita kerrottu, mutta varmaa on, että kaikki neljä tulkkia olivat joistakin asioista samaa mieltä, kuten siitä miten tulkin kuuluu kehittää ammattitaitoaan. Samalla saamani materiaali osoitti sen, että tulkilta vaaditaan nopeaa ratkaisukykyä ja tilanteenhallintaa.

Saatu materiaali jaettiin niiden esiin tulevien teemojen mukaan, jotka koskettivat ensisijaisesti tutkimusta. Tulkit kuvasivat niitä ristiriitaisia tuntemuksia, joita esiintyy tulk-

kaustilanteissa. He mainitsivat myös herkästi niitä tulkkaustilanteita, jossa tulkin oli turvauduttava ammattisäännöstöön, esimerkiksi kun oli kyse puolueettomuudesta, vaitiolovelvollisuudesta tai siitä, että tulkki ei ole avustaja, vaan tulkki tulkkaa kattavasti mitään lisäämättä, mitään pois jättämättä.

Joka tulkilla oli oma identiteettinsä, joka näkyi selvästi haastatteluissa, ja haastattelijana huomasin, miten myös jokaisella tulkilla oli omat tapansa suoriutua tietynlaisesta tulkkaustilanteesta. Emme voi sanoa, että on olemassa yksi ja ainoa oikea tapa tulkata terveydenhuollossa, sillä joka tulkilla on se omanlainen näkemys tilanteesta, jonka puitteissa hänen on toimittava tarpeen tullen hyvin nopeasti.

Tämäntyyppinen haastattelutilanne muodosti minulle ja haastattelemalleni tulkeille vapaan ilmapiirin, joka salli heidän avautua minulle aika vaikeistakin aiheista. Itse asiassa jossain vaiheessa minulle tuli sellainen tunne, että siinä käytiin melko syvällistä keskustelua arasta työtilanteesta, joka on voinut jättää tulkkiin jopa lähes pysyviä jälkiä. Siksi haastattelut olivat minulle hyvin ainutlaatuisia, koska koin, että onnistuin niissä saamaan sellaisen keskustelun aikaiseksi, joka johti siihen, että tulkki alkoi todellakin pohdita omaa käyttäytymistä ja tunnetilaansa työnaikana.

Tietyissä tilanteissa tulkki saattoi ohittaa esittämäni kysymystä, en paheksunut asiaa, vaan katsoin, että on parempi antaa hänen puhua, sillä hän on voinut siinä osiossa käsitellä hänelle erityisen tärkeää asiaa. Tunsin myös, että jossain vaiheessa keskustelumme oli hyvin aidontuntuinen, ja se tuli siinä vaiheessa, kun emme enää tajunneet ajankulua, ja aihetta riitti kummallakin puolella.

Ne yhteiset seikat, jotka nousivat esille neljässä haastattelutilanteessa, näille neljälle tulkille olivat mm. tulkin kielitaito, tulkin rooli ja moraali ja lopuksi tulkin tunteet työssä. Kaikki toivat esille kielitaidon tärkeyden tässä ammatissa ja sen, että tämä on sellainen ammatti, joka vaatii jatkuvaa opiskelua ja kehittymistä.

Tulkki 4: Tulkilta vaaditaan laajaa sanavarastoa, yleissivistystä. Lukemalla vahvistuu yleiskieli.. lukeminen on tulkin velvollisuus tällä alalla. Ja on oltava kiinnostunut kielestä.

Haastattelemani Tulkki 1 oli sitä mieltä, että on oltava äärimmäisen varovainen asiakas-kontakteissa.

Tulkki 1: Minulla oli oma tapa toimia tulkkauksen jälkeen, sillä olin hyvin varovainen kaikkien asiakaskontaktien kanssa. Esimerkiksi, kun tulkkaus loppui asiakas kysyi mihin olet menossa, minä toistin kysymyksen hänelle, mihin sinä olet menossa? Hän sanoi, että on vaikka menossa oikeaan suuntaan, niin minä vastaan no minun paikkani on tuolla vasemmalla puolella, eli vältin kaikki mahdolliset tilanteet, jossa voisi tulla keskustelua asiakkaan kanssa. En vaihtanut puhelin numeroita ikinä. Ei vierailuja ikinä, eikä edes kahville, ei ikinä. Se oli täysin työtä ja puhtaasti työtä vain.

7 TULKKIEN TYÖN HENKINEN KUORMITTAVUUS

Olemme kaikki ihmisiä, joilla on tunteita. Osa meistä saattaa näyttää omat tunteensa avoimesti kaikille, osa taas ei välttämättä kykene siihen, tai edes halua, jolloin tunteet jäävät ikään kuin piiloon ihmisen sisälle. Mielestäni nykymaailma asettaa paljon paineita työssäkäyville, ja työtahti kiristyy entuudestaan, mikä puolestaan saa jotkut ihmiset uupumaan.

Kun ihmisen voimat alkavat hiipua vähitellen, niin on melko yleistä että hän alkaa myös voimaan pahoin psyykkisesti. Lisäksi tällaisen tilanteen jälkeen voi seurata ruumiillista oireilua. Jos tilanne pitkittyy, se voi muuttua ja pahentua ahdistukseksi. Tällöin usein niin sanotusti tunne, eli emotionaalinen minä voi muuttua. (Vartiovaara 2000, 29.)

Jaksamattomuuden taustalla on hyvin monia syitä ja tekijöitä. Sekä psyykkiset että fyysiset tekijät voivat saada aikaiseksi ongelmatilanteen, joka voi oireilla hyvin monella eri tavalla. Toisilla työtilanne voi olla niin haastava, että se voi laskea motivaatiotasoa ja silloin selviytymiskeinot ovat vähäiset. Ihminen voi tietyn ajan kestää kuormitusta, muttei loputtomiin. (Vartiovaara 2000, 31.)

Jotkut ihmiset pääsevät haastavista tilanteista yli muita helpommin. Pärjäämisen taustalla näillä ihmisillä näyttäisi olevan tietynlainen elämänote- ja suunta, joka auttaa heitä kohtaamaan monenlaisia arkisia haasteita. On myös tärkeää kysyä, missä jaksamisen rajat kulkevat oikeasti, eli mikä on hyvän ja huonon jaksamisen ero. (Vartiovaara 2000, 48.)

Olen tässä poiminut kohtia, jotka selvittävät joltain osin tulkin kokemia tunteita eri vaiheissa. Tarkoitukseni on käydä läpi tulkin kokemaa tilaa tulkkauksen aikana ja myös niitä tapoja, joilla tulkki selviytyy haastavasta ja henkisesti kuormittavasta tulkkaustilanteesta. Tätä voidaan pitää ikään kuin esitiedon hankkimisena, jossa tutkija käy läpi teoreettisen ajattelun eri osa-alueita, ja hahmottaa samalla itselleen myös tutkimusongelman oleellisia kohtia.

7.1 Tulkkia kuormittavat tekijät

Meitä tulkkeja voi kuormittaa työssä monet eri asiat, jotka ovat voineet tulla esille yhteisissä keskusteluissa muiden tulkkitovereiden kanssa vaikkapa työpaikan kahvihuoneessa. Olemme silti kaikki omia ainutlaatuisia yksilöitä, ja jokainen meistä voi kokea jonkun tilanteen eri tavalla kuin toinen.

Tulkkihaastatteluissa kävi ilmi, että mielenterveystulkkaukset on koettu vaativiksi ja henkisesti raskaiksi. Kysyessäni Tulkki4:ltä, minkä tulkkausalan koki haastavaksi, hän vastaa, että psykologiset ja psykiatriset osastot ovat melko haastavia vaikean terminologian takia, hän jatkaa eli kielellisesti vaikeita. Vaikka tulkkauksilanteet voivat vaihdella, joskus saattaa olla erittäin surullisia tarinoita.

Tulkki 3: Olen toivonut aina, että voisin saada esitietoa tulevasta tapauksesta, varsinkin jos kyseessä arkaluontoinen tapaus, jotta voisin sulattaa sitä. Varsinkin jos tapaus koskettaa pientä lasta.

Tulkki 1: Alat, jotka ovat hyvin haastavia ja surettavat minua samalla, ja joskus olen itkenyt niissä, on mielenterveystulkkaukset. Sillä olen niissä joskus itkenyt. Minun oli pakko silloin pitää lyhyt tauko, käydä pesemässä kasvoni, ehlä silmäni kyynelehtii nyt, koska saatan muistella joitakin tapauksia. Siis kaikki on niin tapauskohtaista, jotkut tapaukset eivät ole totisia. Puhun todellisista tapauksista, jotka pursuavat asiakkaan sisältä ja asiakkaan käymä tunnetila ja tunteen kuvaus tulee minun läpi, ja saatan kaikki tuntemani tunteet ulos viranomaiselle toisella kielellä. Se ei ole kuiva kieli, koska elän sitä hetkeä juuri kuin se on, tulkkaan juuri ja juuru tismalleen niin kuin sanotaan, ja niin kuin tunnetaan.

K:Kun kyseessä on erittäin vaikeata asiaa tai tilannetta, niin pohditko sitä hetken ennen kuin tulkkaat vai tulkkaatko saman tien?

Tulkki 1: Aivan saman tien tulkkaan, siksi se on kipeä, koska en ole silloin kerennyt palamaan normaalitilaan, vaan elän siinä ihmisessä, tai ihminen elää minussa, tai tunteet tulevat lävitseni. Se on minun mielestäni vaikeampia tulkkauksia, ja eniten ammattitaitoa vaativia, koska henkilö joka tulkaa, hänen on pidettävä tulkkauksesta, eikä tekisi sitä vain rahan perään. Se on ykkösasia, sitten tulee molempien kielten hallinta.

Tunteista kun puhutaan, Tulkki 1 sanoo, että tunteita on tulkattava, ja se on asia jonka tulkin on otettava huomioon tätä työtä tehdessä. Juuri tässä osassa voi sanoa, että tunteiden käsittely ja tulkkaaminen on tulkkia kuormittava asia. Mielestäni Tulkki 1:n kuvaama tunnetila tulkkauksen aikana siitä, mitä tulkki joutuu kestävänsä on varsin selvä.

On mielenkiintoista havaita, että lähes kaikki haastatteleman tulkit tulkkaavat heti oli aihe vaikea tai vähemmän vaikea, ja osa heistä kokee sen erittäin kuormittavana ja tulkkia kuluttavana tapahtumana.

Tulkki 1: Tulkin on otettava huomioon, että tunteita on tulkattava. Se on asia, jonka tulkin on otettava huomioon. Olin kerran tulkkaamassa perheen yhdistämistapausta, ja asiakas sanoi viranomaiselle joka tapaamiskerralla, voitko tiedustella hakemustani käsittelyä.. jne. Viranomainen sanoi, minä hän kysyin sitä 2 kuukautta sitten, asiakas sanoi, tiedätkö sinä miten olen elänyt tämän ajan? Olen lähettänyt kaikki saamani rahat minun perheelle, minun jääkaappi ja pakastin on tyhjiä, syön vierailloilla..pyydän ja anelen, että soittaisit ja tiedustelisit hakemukseni perään. Lopulta viranomainen esittää kysymyksen asiakkaalle, että mitä sinulle kuuluu? - silloin tuli sellainen tunne, että hän ei välitä oikeasti lainkaan, ja epähuomioi asiakkaan todellista tilannetta. Viranomainen oli kuin olisi koettanut leikkiä psykologia hänen kanssaan. Pikku hiljaa aloin tulkkina huomaamaan miten asiakas käyttäytyi, ilme muuttui ja istuma-asento muuttui, aivan kuin hän olisi aikeissa tehdä jotakin, ja alkoi väri muuttua, ihan kuin hän etsisi esinettä jolla lyödä tätä.

K: Tunsiko viranomainen saman kuin sinä? – Ei mitään! minä tulkkina toimin seuraavasti, koska asiakas osasi hiukan suomea, minun piti jollain saada viranomaiselle tieto siitä, että kaikki ei ole nyt hyvin. Sanoin, tilanne on karannut käsistä ja että tilanne on kärjistynyt ja aikani on loppunut. Viranomainen ei ymmärtänyt vielääkään, sanoin että nyt on hengenuhka edessä ja pyysin poistua. Asiakas kiroili hyvin rumasti, tulkkasin sen, ja varoitti, että varo vain jos näen sinun naamasi enää, sitten kuulin myöhemmin, että viranomainen oli lopettanut työnsä. Koska hän oivalsi, ettei ollut lainkaan edes huomannut mitä miehen sisällä tapahtui ja kuinka tosissaan hän oli.

Tällaisessa tilanteessa tulkki joutuu tekemään tiettyjä päätöksiä tilanteen pelastamiseksi ja hallitsemiseksi. Kulttuurierot vaikuttavat paljon, siksi viranomaiseltakin vaaditaan kulttuurituntemusta ja tiettyä empatiaa, kykyä asettua toisen paikalle.

Tulkki 2 kertoo, että häntä kuormittavat tekijät tulevat silloin, kun vaikean tulkkauksen jälkeen, ei pääse purkamaan pahaa oloaan kenellekään. Koska työlistalla seuraava tulkkaus voi alkaa puolen tunnin päästä, silloin ei jää aikaa käsitellä edellistä vaikeata tapausta, joka on voinut olla vaikka lastenneurologiaosastolla. Tulkki 2 kuvailee tunteensa, näin, että ”joskus minusta tuntuu, että ainoa väliaika joka minulla on työaikana on tulkkausten välillä” hän jatkaa, että ”silloin saatan mennä vain autoon, ja minusta huomaa,

että olen surullinen ja väsynyt”. Usein sellaisina päivinä tulkki on väsynyt, ja kaipaa omaa aikaa. Kun kuormittavat tilanteet jäävät ratkaisemattomiksi työpäivän tai työpäivien aikana niin Tulkki2:n mielestä, ne alkaa ajan myötä hävitä, koska kokemuksen myötä ei ehdi miettiä asiaa kunnes tulee seuraava uusi tapaus, niin vanhat pyyhkiytyvät pois. Tulkki 2 lisää, että työuransa alkuvuosina hän oli ollut aika tunteellinen ja herkkä, mutta vuosien mittaan kokemusta tulee, ja alkaa vuosien päästä huomata, ettei työkentältä tule enää paljon uutta. Siitä huolimatta aivot väsyvät, ja henkisesti voi voida huonosti.

Tulkki 4: Tekisin mielenterveystulkkauksia koko ajan, koska minua kiinnostaa mitä ihmisen päässä tapahtuu, minua kiinnostaa kuulla miten ihminen pukee tunteensa ja ajatuksensa sanoiksi, silloin ihmisen tunteet ja sen historia tulevat esille. Se on paljon mielenkiintoisempaa kuin esimerkiksi hammaslääkäri tulkkaus.

Kaikki haastateltavat ovat kertoneet, että tulkkaustilanteen, joissa on ollut paikalla useampi viranomainen tai asiakas, olivat olleet haastavampia, koska silloin on luonnollisesti enemmän tulkattavaa ja viranomaiset tai asiakkaat saattoivat puhua päällekkäin.

7.2 Haastatteliemieni tulkkien selviytymiskeinot

Olen haastattelujen kautta saanut selville, että jokaisella tulkillä on oma tapansa selviytyä haastavasta työtilanteesta. Yhdellä haastatelluista tulkeista on esimerkiksi tapana uppoutua kirjallisuuden pariin.

Tulkki 1 kokee, että oikeustulkkaukset ovat haastavia, jopa mielenterveystulkkauksia paljon haastavampia. Hän jatkaa, että yhtään alan tärkeyttä vähättelemättä, mielenterveystulkkauksissa voi esittää tarkentavia kysymyksiä, ja istunnon tavoite, on että asiakas hyötyisi käynnistään, mutta kun puhumme oikeustulkkauksesta niin puhumme aivan toisenlaisesta tulkkauksesta. Hänen selviytymiskeinonsa työkuormittavuudesta, oli saada olla oikeussalissa tulkaamassa. Tulkki 1 kuvaili tunteensa näin: kun istun oikeussalissa, niin minusta tuntuu, että olen täyttänyt sen tuolin. Eli hän yksinkertaisesti tuntee itsensä kotoisaksi siellä. Tilanteen haastavuuden takia, ja myös senkin takia, että hän

arvostaa hänen omaa työpanostaan siinä, sillä hän on hyvä siinä. Tulkki 1 on vuosien varrella oppinut sellaisella tavalla, että hemmottelee itsensä jollain jonkun haastavan tulkkaustilanteen jälkeen, ja silloin hän kutsuu itsensä kahville.

7.3 Työnohjaus

Työnohjaus on yksi parhaita työssä jaksamisen keinoja. Se on myös yksi väärinymmärretyimpiä työvälineitä. Itse työnohjaus keskittyy työntekijän jaksamiseen ja työssä onnistumisen tukemiseen. Se ei ole terapiaa, mutta siitä voidaan toki tarpeen vaatiessa ohjata terapiaan. Työnohjauskin on jatkuvaa oman työpersoonan hienosäätöä. Työnohjaajan päätehtävä ei ole antaa neuvoja eikä varsinkaan tehdä töitä toisen puolesta, vaan auttaa työntekijää löytämään omat ratkaisunsa. (Nevalainen 2007, 167–173.)

K: Mitä kaipaan työnantajalta?

Tulkki 4: Työnohjausta. Kun tätä tekee tarpeeksi pitkään niin työhönsä pautoutuu ja tottuu mutta aina äänenäyvystä voi huomata jotain, silti se ei tarkoita että laatu kärsisi.

Kysyessäni Tulkki 4:ltä, jaatko kokemuksiasi työkavereiden kanssa, hän vastaa, että en ole enää ottanut työasioita esille työkavereille, sen yhden ainoan kerran jälkeen, jossa hän todella tarvitsi vertaistukea, eikä häntä kuunneltu eikä otettu vakavasti. Hän päätti sen jälkeen olla puhumatta kokonaan tunteistaan työssä.

Tulkki 2 on sitä mieltä, että työnohjauksesta ei ole hyötyä, jos sitä ei ole saatavilla sillä aikaa kun hän sitä tarvitsee. Ja jo viiden minuutin mittainen keskustelu tulkkitoverin kanssa, voi auttaa ”tyhjäämään” pään edellisestä tulkkauksesta. Sillä henkilö, joka tuntee mitä olen käynyt läpi ja tuntee minua voi tietää miltä minusta tuntuu juuri silloin, Tulkki 2 sanoo. Meitä tulkkeja sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus, joten nimiä mainitsematta keskustelen.

Tulkki 3 kertoo, että vuosina 2000–2004 tulkkaukset saattoivat vaikuttaa häneen sisäisesti, niin että se heijastui jopa kotioloihin. Mutta keskustelu kokeneemman työkaverin kanssa antoi sellainen neuvon hänelle, että on osattava päästää tietyt asiat pois mielestä työkeikan jälkeen. Ja siitä asti Tulkki 3 on ottanut tavoitteeksi, että ei jää miettimään edellistä tulkkausta vaikka se olisi ollut kuinka vaikea ja raskas vaan suunnata katse ja

mieli seuraavaa tulkkausta kohti. Silti hänen mielestään työpäivän päätteeksi tietyt tulkkaukset tulevat uudestaan mieleen ja niitä saattaa alkaa ajattelemaankin.

Ihminen voi mennä shokkiin jonkin traumaattisen kokemuksen jälkeen. Ihmisen tunteet voivat olla sivussa shokkitilanteessa ja silloin yksilö koettaa selviytyä tilanteesta. Tämän shokkivaiheen jälkeen tulee reaktion vaihe, jonka aikana aikaisemmat patoutuneet tunteet nousevat esille. Tämä voi aiheuttaa yksilössä voimakkaita tunneilmauksia. Jotta yksilö pääsisi selviytymisvaiheeseen, hänen on käsiteltävä tunteitaan. Tunteiden tukahduttaminen voi aiheuttaa uupumusta, mielialan vaihteluja, epämääräisiä sairasteluja tai psykosomaattisia oireita. (Saarinen & Kokkonen 2003, 41–44.)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä tutkimuksessa pyrittiin kuvaamaan asioimistulkkiin vaikuttavia tekijöitä henkisesti kuormittavissa tulkkauksilanteissa. Tutkimuksessa myös käsiteltiin tulkkien omia selviytymiskeinoja, joilla he kokivat selviävänsä työstään. Tutkimusmetodina käytetyn puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla haastateltavien on ollut mahdollista avautua, ja puhua niistä asioista, joita he ovat nimenomaan kokeneet työssään. Tutkimuksessa keskityttiin kokeneisiin asioimistulkkeihin, sillä uskoin siihen, että heillä on näkemystä ja osaamista työstään, joka antaisi jotakin tutkimusongelmaani. Annoin haastateltavien puhua haastattelussa omaan tahtiin siten, että jos esiin nousi jokin muu aihe, niin annoin mahdollisuuden keskustella niistä.

Tulkkia voi kuormittaa tulkkauksaihe ympäristöineen. Tulkkaukseen voi myös vaikuttaa omat taustakuviot. Mitä vähemmän valmistautunut tulkki on sitä haastavampi tulkkauksesta tulee. Siksi valmistumista ja esitiedon saamista pidettiin hyvänä asiana. Se voi jopa ennaltaehkäistä tai vähentää kuormituksen tunnetta.

Tutkijana haluan sanoa, että tämän tutkimuksen tavoite on antaa lisätietoa, siitä miten tulkit voivat työssään, ja mitä he mahdollisesti kaipaavat. Vaikka tulkit kokivat oppineensa työnsä pääosin sitä harjoittamalla, he silti toivoivat työnohjausta työnantajalta. Osa heistä toivoi myös lyhytkestoisia kursseja, joilla voisi päivittää terminologiaa. Tulkit kokivat kaipaavansa vertaistukea muilta, mutta kysymys, voiko toisiin tulkkeihin luottaa, nousi aina pinnalle.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että työkuormittavuutta voi vähentää ja helpottaa jos-sain määrin pienillä teoilla, joilla voi olla suuri merkitys tulkin hyvinvoinnin kannalta. Keskustelemalla avoimesti näistä asioista voitaisiin saada aikaan parempia tuloksia, jotka auttavat asioimistulkkeja työssään.

Työnohjauksen merkitystä ei voi vähätellä. Se osoittautui tärkeäksi kaikille, jos sitä on saatavilla oikeassa ajassa, eli silloin kun sitä tarvitsee. Tutkijana voisin tarttua siihen

seuraavan kerran ja ehkä pohtia sitä, miksi työnohjausta ei ole saatavilla silloin kun sitä tarvitaan, ja onko nykyinen työnohjaus sellainen niin kuin sen toivotaan olevan?

Tulkit olivat sitä mieltä, että ammatin kehittymisen kannalta tulkin olisi hyvä lukea jatkuvasti ja kehittää hänen omaa kieltään. Se on perusedellytys sille, että menestyy työssään ja kehittyy jatkuvasti. He olivat myös sitä mieltä, että tiettyyn alaan erikoistuminen on positiivinen asia, jos se on mahdollista.

Tämän tutkimuksen myötä on voitu havaita, että sanasta sanaan tulkkaminen ei ole välttämättä sopiva tulkkaustapa ja se voi johtaa ymmärtämättömyyteen. Tässä tulee jälleen esiin kysymys kulttuuritulkkauksesta ja se on mielestäni sellainen asia, josta on puhuttava enemmän sekä työkentällä, että ammattisäännöstössä. Kysehän on siitä, että viesti menisi oikein toiselle osapuolelle, laadusta tinkimättä.

Osa tulkeista oli sitä mieltä, että kuormituksen tunnetta voi vähentää saamalla esitietoa tulevasta tulkattavasta tapauksesta, varsinkin kun on kyse arkaluontoisesta asiasta. Tarvemmin ajateltuna, tämä tapa antaisi tulkkille hiukan enempi aikaa sulattaa tulevaa tapausta ja kypsyttellä sitä mielessä. Se oli positiivinen tutkimustulos. Valmistautumisella on merkittävä osuus tässä tapauksessa,

Havaitsin yhden yhteisen piirteen kaikkien tulkkien kanssa, joita haastattelin, ja se on uskollisuus ammattisäännöstöä kohtaan. Se yhdisti heitä lähes kokonaan, ja antoi tietynlaisen turvan heidän ammattirooliinsa. Se jollain tavalla suojelee tulkkia ja minimoi riskejä työssä. Ammattisäännöstö luo yhtenevän linjauksen tälle työlle, ja se tuli ilmi positiivisena asiana. Minusta on ollut hienoa havaita tämä tutkimuksen myötä.

Koen, että olen tämän hyvin pienen tutkimustyön myötä kasvanut huomasti tutkijana, sillä tämä soi minulle mahdollisuuden tutustua lähemmin tieteelliseen tutkimustyöhön. Olen oppinut katsomaan asioita monelta eri kantilta, samaten kyseenalaistan kuulemani asiat. Tämä osoittaa kypsyttää ja kykyä lähteä tutkimaan tiettyä informaatiota. Olen myös oivaltanut sen asian, ettei pidä pitää asioita itsestään selvänä. Kuormituksen tunteen takana ovat tietyt syyt, ja se on asia, jota voi muuttaa omilla teoillakin. Tämän tutkimuksen myötä olen havahtunut siihen, että asioimistulkin koulutusta järjestävä taho

voisi ottaa yhdeksi tavoitteeksi lisätä koulutukseen uuden teeman, joka käsittelisi työkuormituksen ennaltaehkäisyä tulkin ammatissa.

Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä asioimistulkin ammattisäännösten noudattamisesta, ja pitivät kiinni siitä, että ammattimainen käytös työssä on kaiken perusta. Tulkit kokivat, että on hyvä asioida viranomaisen kanssa, joka arvostaa heidän panostaan, koska se näkyi tulkauksissa. Tästä päätellen, voidaan sanoa, että mitä avoimemmin puhutaan tulkin työstä ja roolista, sitä paremmin viranomaisetkin voivat sitä ymmärtää. Kun joskus tuntuu, että tulkista ei välitetä, kunhan tulkkaus teknisesti onnistuu.

Toivottavasti tulkit tulevat saamaan ansaitsemaansa arvostusta tulevaisuudessa. Päätän työni psykiatri Tapio Halla kommenttiin tulkeista ja tulkin työstä seuraavasti:

”Tulkki tuo hoitoon rauhallisuutta ja turvallisuutta. Asiat pitää esittää yksinkertaisesti, jolloin omatkin ajatukset selkiytyvät. Tulkin työ on korvaamattoman arvokasta ja tärkeää”. Helsingin Sanomat, 2014.

LÄHTEET

- Euroopan Komissio i.a. Tulkkaus. Viitattu 20.11.2014.
http://ec.europa.eu/dgs/scic/what-is-conference-interpreting/whispering/index_fi.htm
- Forsander, Annika 1996. Asioimistulkin monet roolit. Tutkimus työntekijöiden asenteista asioimistulkkauspalveluita kohtaan. Helsinki: Opetushallitus.
- Hietanen, Kaarina 2004. Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa Riitta Oittinen ja Pirjo Mäkinen (toim.) *Alussa oli käännös*. Tampereen yliopistopaino Oy: Juvenes Print. 277–293.
- Hietanen, Kaarina 2004. Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa Riitta Oittinen ja Pirjo Mäkinen (toim.) *Alussa oli käännös*. Tampereen yliopistopaino Oy: Juvenes Print. 289–293.
- Hirsjärvi, Sirkka; Hurme, Helena 1991. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino
- Hirsjärvi, Sirkka; Hurme, Helena 1988. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino
- Hirsjärvi Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: kustannus osakeyhtiö Tammi.
- Laalo-Ristilä, Seija 2013. Tekijät toimivat tulkkikeskuksen takana. Teoksessa Kaisa Koskinen (toim) *Tulkattu Tampere*. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy.
- Leinonen, Satu 2004. Asioimistulkkaus - paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. . Teoksessa Riitta Oittinen ja Pirjo Mäkinen (toim.) *Alussa oli käännös*. Tampereen yliopisto Oy: Juvenes Print. 301–304.
- Nevalainen, Maija; Uittomäki, Johanna 2013. Kuka lohduttaisi tulkkia? Psykoterapiatulkkauksen vaikutukset viittomakielen tulkkeihin. Diakonia- ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Nevalainen, Vesa 2007. Ihminen ja työ. Työelämässä voi selvitä hengissä. 1.painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Saarin, Mikael; Kokkonen, Marja (toim.) 2003. Tunneäly- kohti kokonaista elämää. Helsinki: Wsoy. 41–44.
- Saresvuo, Johanna; Ojanen, Sirkka-Liisa 1988. Tulkin käsikirja. Helsinki: Painokaari Oy. *Linguistica et philologica*- sarja. 21. Helsinki
- Savolainen, Marja 2010. Asioimistulkki keskellä ristiriitaisten odotusten dialogia. Turun yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Lisen-siaatintutkimus
- Schubert, Carla; Kruus, Johanna 2010. Tulkki yhteistyökumppanina. Teoksessa Antti Pakaslahti; Matti Huttunen (toim.) *Kulttuurit ja lääketiede*. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 297–304
- Seleskovitch, Danica 1978. Interpreting for international conferences. Translation and adaptation of “L’interprete dans les conferences internationales-problemes de language et de communication” Published by Paris: Minard. 8–9.
- https://sktlfi.directo.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattiss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf
- Helsingin Sanomat i.a Viitattu 1.10.2014.

<http://www.hs.fi/elama/a1410924835224?jako=b5093393ded6afce4734d5b2235cde44>

Vartiovaara, Ilkka 2000. Jaksamisen rajat. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö

Vuorikoski, Anna-Riitta 2004. Tulkkauksen tutkimus. Alussa oli käänös. Tampereen yliopistopaino Oy: Juvenes Print. 317–337.

TTK, Työturvallisuuskeskus i.a. Psykososiaalinen työkuormitus. Viitattu 22.10.2014

http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu/psykososiaalinen_tyokuormitus

LIITTEET

LIITE 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö

Asioimistulkkaus on viranomaisen tai yksityisen tahon ja asiakkaan välisen asioimisdialogin tulkkausta. Tulkkaus on yleensä peräkkäistulkkausta, mutta se voi olla myös samanaikaistulkkausta. Asioimistilanteisiin saattaa liittyä myös monologeja (esitelmä, juhlapuhe, tiedoksianto, kuulustelu, luento jne.) Asioimistulkilla tarkoitetaan henkilöä, joka toimii tulkkina edellä määritellyissä tulkkaustilanteissa.

Asioimistulkin ammattisäännöstö

1. Tulkillä on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä, eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhön.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustaja tai asiamiehenä, eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

LIITE 2: Kutsu haastatteluun

Hei!

Olen kolmannen vuoden asioimistulkkauksen tulkkiopiskelija Diakonia ammattikorkeakoulusta Turusta. Teen opinnäytetyötä, jonka aiheena on ”Asioimistulkin työssä jaksaminen henkisesti kuormittavissa tulkkaustilanteissa” on selvittää tulkissa tapahtuvat tunteet haastavan tulkkaustilanteen aikana, ja miten se vaikuttaa häneen tulkkauksen jälkeen, ja millä keinoilla hän ”tyhjäää päänsä” seuraavaa tulkkausta varten. Tutkimusmenetelmänä käytän teemahaastattelua.

Kysyisin nyt Teiltä, olisitteko kiinnostunut tulemaan haastateltavaksi?

Haastattelu kestäisi n. 1-2 tuntia/tulkki. Tallentaisin haastattelun itselleni, jotta pystyisin analysoimaan tarvittavaa materiaalia myöhemmin. Haastattelutilanne on täysin luottamuksellinen, ja suostumalla tähän haastatteluun antaisitte suostumuksenne materiaalin käyttämiseen tutkimuksessani. Minä ammatilaisena tulkkina noudatan ehdotonta vaitiolovelvollisuutta ja huolehdin myös haastateltavien anonymiteetistä, joten henkilöllisyytenne ei tule kenenkään ulkopuolisen tietoon.

Kaikki tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Toivon teidän kertovan esimerkkitapauksia työstänne, sillä niiden avulla saadaan paras tuntuma tulkin tunteista työstä. En tule lainaamaan kertomianne tapauksia opinnäytetyöhöni, vaan säilytän vastaajien anonymiteetin.

Haastattelut olisi tarkoitus suorittaa keväällä 2014 aikana. Haastattelupaikan ja ajan voisimme sopia tarkemmin ja sovittaa ne mahdollisimman hyvin sinun aikatauluhihi.

Suuri kiitos jo etukäteen avustasi!